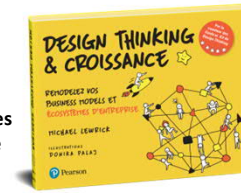


Project:
Team:
Version & Date:



Guide rapide : L'écoute active est une technique pour comprendre les besoins, les émotions et la motivation de l'utilisateur. Elle implique de créer une carte de questions, de décrire les utilisateurs à interviewer, de mener des entretiens et de documenter le parcours de l'utilisateur. L'écoute active permet de découvrir ce qui rend l'utilisateur heureux et ce qui l'agace, et de s'assurer qu'il parle d'expériences concrètes.

Écoute active



Plus de conseils et d'astuces pour ce modèle sur la page du livre : 193

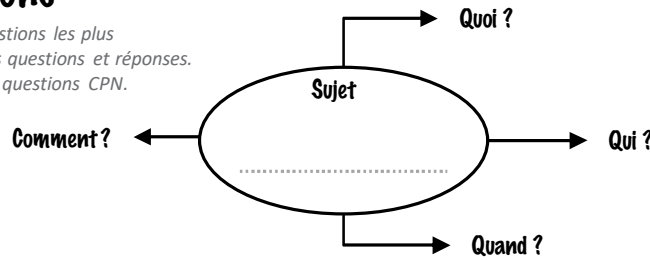


Lewrick, M.
Design Thinking & Croissance
978-2744068324
www.business-ecosystem-design.com

1 Carte des questions

Notez le sujet central et les questions les plus importantes dans la section des questions et réponses. Carte. Explorez le sujet avec les questions CPN.

1



2 Description de la personne interrogée

Notez les coordonnées de votre interlocuteur et ajoutez une photo ou un croquis si possible.

2

Nom

Âge

Données personnelles

Lieu/date de l'entretien

3

<p>Décrivez les étapes du voyage. Faites un croquis de la chronologie. Ajoutez-y des actions. Décrivez-les brièvement et notez les résultats inattendus et les émotions qui y sont liées.</p> <p>Indiquez la fréquence des actions (ex. : schémas de communication).</p>					
<p>toujours</p> <p>souvent</p> <p>irrégulier</p>					
<p>Avantages 😊</p> <p>Prenez des notes sur les émotions de l'utilisateur pendant le test.</p> <p>Difficultés 😞</p>					

Obtenir un PDF Premium design thinking modèle : www.dt-toolbook.com/shop